資料１

消費者の標準化ニーズ調査の検討状況

平成２２年　３月 １２日
経済産業省基準認証政策課

１．概要

前回の第 19 回 JISC 消費者政策特別委員会開催以降、財団法人日本規格協会に設置された“消費者関連の標準化検討委員会”では以下のとおり本委員会及び WG を開催し議論を実施。

①平成 21 年　9月３０日（水）検討委員会WG開催
②平成 21 年１０月　9日（金）第３回本委員会開催
③平成 21 年１１月２５日（水）検討委員会WG「電気掃除機に関する WG」開催
④平成 21 年　2月　5日（金）検討委員会WG「取扱説明書に関する WG」開催
⑤平成 22 年　2月２５日（木）第４回本委員会開催

また、この間、消費者ニーズ調査で把握された消費者からの要望（リーディングケース案件及びその他１１０製品に関する要望）について、生産者（原案作成者）の考えをヒアリングするとともに、消費者団体・関連団体との意見交換を実施。

２．主な審議事項等

①平成 21 年　9月３０日（水）　検討委員会WG

⑴ 第19回JISC消費者政策特別委員会で報告されたリーディングケースについて、各原案作成団体担当者から JIS 化等の現況説明を行い、その後、意見交換が行われ、検討委員会に報告する要望等が取りまとめられた。

⑵ 消費者ニーズの把握方法について、消費者の標準化に関する要望調査から出てきた課題などを基に、今後の消費者ニーズの把握方法について事務局の考え方を提示した。

【別添参考１】各要望に係る原案作成団体担当者等からの主な説明及び質疑応答ポイント

②平成 21 年１０月　9日（金）　第３回本委員会

⑴ リーディングケース６件について、検討委員会WGでの検討状況報告を事務局から説明を行い、質疑応答の後、以下意見のとおり進めることが確認された。

㋐ ドアノブ・サッシについては、

ⅰ)指はさみ防止のためのすき間の幅など、具体的な数値を規定する必要があるのではないか。

ⅱ)NITE の人間工学のデータなどを活用し定量的な数値で示すことによってメーカも客観的な評価が可能になるので、定量的に示す方向で検討して欲しい。

との意見があり、これら意見が対応可能であるかどうかを事務局で確認する。

ｲ) その他の品目については、既に JIS 原案作成が済んでいるもの、ISO/IEC 規格の審議動向を見る必要があるもの等あるが、WGで発言があった要望も考慮し、JIS 化等を進めていただきたい。

⑵ 事務局から、調査で把握された消費者からの要望のうち、消費者からの要望又はそれに対する現在の対応状況（原案作成団体より聴取したもの）において、製品情報提供に関する要望が 26 件あった旨報告された。

本件について、製品は時代とともに進化していくため、各業界でも実態に即した表示を検討してもらいたい旨発言があった。

なお、本件に関しては、どのような切り口で生産者側と消費者側とで意見交換していくべきか議論を行い、消費者にとって分かりやすい取扱説明書について、WGでも議論して欲しいとの発言があり、事務局で検討することとなった。

⑶ 消費者の標準化ニーズの把握方法について議論を行い、以下の意見等があった。

ｱ) まず調査の目的を明確化すれば、自ずとアンケート項目の設定や収集方法についての設計が改善されていく。

ｲ) 要望の抽出方法や集計の仕方を考えるべき、また Web 調査による不特定多数の消費者の意見の取扱いについても再検討すべき。

ｳ) 消費者が言わんとすることを読み砕いて、困っていることや不満あることを分析して把握することが重要。

ｴ) 過去実施した調査では、法律対応案件を外した上で基準を設けて分類したことあり。基準をどうするかがポイントである。

ｵ) 調査するに当たってはコストが必要なので、経済的な支援も考えていただきたい。

本件については、意見等に基づき引き続き議論を進めていくことが確認された。

【別添参考２】第３回本委員会の主な発言等ポイント

③平成 21 年１１月２５日（水） 検討委員会WG「電気掃除機に関する WG」

⑴ 事務局から、電気掃除機に関する消費者の要望については、消費者調査では 12 件の要望があり、また従前から消費者の関心が高いことからWGを開催した旨説明があり、その後、JIS C9108：2007（電気掃除機）の原案作成団体である社団法人日本電機工業会から、要望に対する個別説明があって、意見交換が行われた。

⑵ 意見交換では、吸込力（吸引性能）、紙パックの互換性、排気の出し方、コードの巻取り速度、部品の互換性等について、質疑応答などが行われ、検討委員会に報告する今後の課題等がとりまとめられた。

⑶ AC アダプターに関する消費者からの要望について、ISO/COPOLCO での議論に合わせ、今後検討いただきたい旨発言があった。

【別添参考３】電気掃除機にかかる主な説明及び質疑応答等ポイント

④平成 21 年　2月　5日（金）　検討委員会WG「取扱説明書に関する WG」

⑴ 事務局から、当該WGの開催経緯、取扱説明書に係る消費者からの要望とそれに関わる標準化の状況や JIS の規定について説明があり、その後、一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会より“取扱説明書の考え方、現状について”の説明があり、意見交換が行われた。

⑵ 消費者の標準化要望調査による回答のうち、取扱説明書に関連する要望及びその対応について、実際の取扱説明書などを参考に質疑応答などが行われ、検討委員会に報告する今後の課題等が取りまとめられた。

【別添参考４】取扱説明書にかかる主な説明及び質疑応答ポイント

⑤平成 22 年　2月２５日（木）　第４回本委員会

⑴ 事務局から、リーディングケースについて、その後の進捗報告を行い、ドア・サッシの指はさみの対応については、さらに調査が必要のため、後日書面審議を各委員にお願いすることとし、それ以外の案件については、検討委員会から JISC 事務局に伝達することが確認された。（その後、3月８日までで書面審議が行われ、ドア・サッシの指はさみについても、JISC 事務局に報告された。）

なお、本議論の中で、宮村委員長から以下の発言があり、今後、標準化ニーズの把握・抽出・分析システムの検討の中で考えていくこととした。

㋐ ドアノブに対する要望のみが対応が難しいという報告であったが、その背景としては、方法論が難しい、製品に多面性があるから難しいなど、いろいろと理由が考えられる。それらを体系的に把握しない限り、個別製品ごとに対応策を見出そうとするのでは解決は難しい。製品の安全性・操作性の側面などを含めた多角的な視点をもって、消費生活用製品の分野でも、試験方法の開発等を体系的に整理するべきである。

㋑ 国際競争力の強化のためにも、業界だけの対応ではなく、国際提案を視野に入れグローバルな展開を考えた対応が必要。標準化の方向性を明確にして進めていかなければ、意味のない議論になる。

⑵ 事務局から、「電気掃除機に関する WG」及び「取扱説明書に関する WG」での検討状況報告を行い、質疑応答の後、JISC 事務局に伝達することが確認された。

⑶ 調査で把握された消費者からの要望のうち、事務局が JIS 化対応済案件及び対応困難な案件として整理したものについて説明があり、意見交換が行われ、主に以下のような発言があって、引き続き精査することとなった。

㋐ JIS 化対応と判断する際の一般的な拠り所又はルールは何であるか。例えば、経済や技術等の社会環境が変わった場合には、それらに対応してニーズや優先度も変化するため、その際に根拠となる指標があるとよい。要望の背景を元に、具体的、技術的に判断理由を整理し、総合的に考えて対応していかなければなかなか解決は難しい。

㋑ JIS や団体規格などがあるということをもって対応済みと判断されているのは

杓子定規であり、サーベイランス等マークの運用などの実態に信頼性があるのかを確認しているか否か、実際に運用状況がどうなっているかまで確認できなければ、消費者の要望へ対応したことにはならない。

ｳ) 改正された JIS ができる前に作られた製品が現在もそのまま使われている、またメーカが JIS の存在を知らず製品に反映されていないなどの理由から、JIS はあっても実際の製品は改善されていないと消費者の目には映っていると思う。JIS ができた後の対応を、要望を元に JIS 作りを検討することとは別に、今後考えていく必要がある。

⑷ 今後の JIS 化検討項目について、事務局より、調査で把握された消費者からの要望のうち、

ⅰ)鉄道等の IC カード

ⅱ)ボトル類等、容器のリサイクルに関する表示

ⅲ)マッサージ椅子

が候補として考えられる旨、また、

ⅳ)消費者用警告図記号（JIS S 0101）

ⅴ)取扱説明書（IEC 62079：仕様説明の作成―構成、内容及び構成方法）

ⅵ)子どもの安全（ISO/IEC ガイド 50：安全側面−子供の安全の配慮指針）

も議論したら良いのではないかとの提案があり、今後、これらを JIS 化検討項目として採用するかどうか、関係者間で調整を行うことが確認された。

【別添参考5】第4回本委員会の主な発言等ポイント

― 以上 ―

別添参考1

各要望に係る原案作成団体担当者等からの主な説明及び質疑応答ポイント

（財）日本規格協会

1. 日時：平成 21 年 9 月 30 日（水）10：00～12：00
2. 出席者（18名）：

消費者・消費者関連団体：2名、議事関係協会等：7名、基準認証ユニット：7名、事務局：2名

3. ポイント

①扉・ドアノブの安全性について

【原案作成団体】社団法人 日本サッシ協会

【関連する JIS】JISA4702（ドアセット）,JISA4706（サッシ）

【JIS 化対応状況】

- 安全性と人間工学的な観点を両立させて定量的数値で規定することは困難なため、安全性については各社のオプションで対応。
- 建築設計者を対象とした高齢者及び障害のある人への設計配慮指針の TS（高齢者・障害者配慮設計指針－住宅用ドア及び窓－建具金物）を発行予定。
- 安全に配慮した製品の情報提供や PR について検討することが今後の課題。

【質疑、意見交換等】

- 消費者側委員から、安全に配慮した製品の PR 方法として、住宅展示場などを活用することの提案などが出され、今後検討していきたいとの回答があった。
- TS では、消費者のニーズに対応できるよう、身体の障害に対応して付加すべき機能等についてのチェックリストを作成したので、今後はチェックリストに合わせてフォローアップしていく必要がある。

②いすの安定性について

【原案作成団体】社団法人 日本オフィス家具協会

【関連 JIS】JIS S 1203（家具―いす及びスツール―強度と耐久性の試験方法）
JIS S 1204（家具―いす―直立形のいす及びスツールの安定性の試験方法）

【JIS 化対応状況】

- 現状の JIS では、非回転椅子の安定性のみが規定されているが、ISO の改正に伴い、回転椅子も含めた JIS 改正について検討中である。

【質疑、意見交換等】

- 対象とされる椅子の範囲について質問があり、オフィス家具のみではなく、家庭用の椅子も対象として原案作成を行っている旨、回答があった。
- 今後進捗を確認し、ニーズを反映した原案作成が行われるよう注視していく。

③ガスストーブの安全性について

【原案作成団体】財団法人 日本ガス機器検査協会

【関連 JIS】JIS S 2122（家庭用ガス暖房機器）

【JIS 化対応状況】

- 安全性を高めるための規定を追加した関連 JIS 規格（S2092、S2093、S2122）を改正中であり、2009 年 11 月に改正原案を JISC に提出。
- 法律の技術基準が改正になったことに伴い、2008 年にも JIS を改正しているが、現在の改正は、2008 年の改正に加えて適用範囲を拡げ、自主的な基準も強化している。
- JIS 改正は、ガス暖房機器以外に、ガス温水機器、ガス調理機器、ガス衣類乾燥機についても行う予定。

【質疑、意見交換等】

（特に質疑等は無かった）

④日用品の抗菌機能に関する正しい情報の表示について

【原案作成団体】一般社団法人 抗菌製品技術協議会

【関連 JIS】JIS Z 2801（抗菌加工製品―抗菌性試験方法・抗菌効果）

【JIS 化対応状況】

・ 既に団体規格で規定されている抗菌効果の耐久性や持続性、人体への安全性を盛り込み、抗菌性能の表示方法も含めた製品規格（JIS）の作成を検討中であり、製品規格の中に抗菌性能の評価試験方法である Z 2801 を引用することを検討している。

・ 表示項目には、製品で抗菌加工されている部分、抗菌のために使っている薬剤、注意書きなどの記載を規定することを検討中。

【質疑、意見交換等】

・ 抗菌製品技術協議会の SIAA マークの表示ができるのは、会員のみであり、市場に出回っている一般的な抗菌表示がされている製品のうち、会員企業の製品は約半数程度であると思われる。望ましい状況ではないため、工業会としては、SIAA のマーク制度の普及とともに製品規格（JIS）化を進めていきたい。

・ 一般消費者に対して、「抗菌」の定義や意味、殺菌や除菌との違い等を、もっと広報する必要がある。

⑤衣服の洗濯マークの過大表示について

【原案作成団体】社団法人 繊維評価技術協議会

【関連 JIS】JIS L 0217（繊維製品の取り扱いに関する表示記号及び表示方法）

【JIS 化対応状況】

・ 原案改正作業中の ISO 3758（繊維製品のケアラベル）については、日本からの提案で自然乾燥記号も追加する方向で調整中。また、ISO 6330（家庭洗濯・乾燥試験方法）については、日本からの提案により、アジア型である縦型洗濯機の試験方法も追加されることとなった。これらのISO改正に合わせ、JISも改正し、適正な表示となるように規定を改善する予定。

【質疑、意見交換等】

・ 現状では、ドライクリーニング表示が実態に則しておらず、信頼性に欠けるため、表示の改善を求める意見に対して、ISO 及び JIS が改正されると、メーカーは実態に即した洗濯マークを表示することが求められるようになる旨の回答があった。

・ 洗濯表示は、表示者（メーカー）の責任であるため、水洗い可能なものでもドライクリーニング表示をする傾向はあるが、消費者団体などの活動により、メーカー等の対応が変わる可能性もある。

・ 繊維製品についている洗濯表示マークと、洗濯機や洗剤の使用方法とで関連した対応が複雑なため、洗濯機メーカーと連動して洗濯表示マークを検討することも必要ではないか。

⑥IH 調理器の電磁波の安全性について

【原案作成団体】社団法人 電気学会

【関連 JIS】なし

【JIS 化対応状況】

・ 家電製品の電磁波の測定方法については、IEC に対応した TS を発行予定であったが、規定内容に特許が絡んでいることが判明したため、現在 IEC にも対応を依頼し、発行は IEC の動向を踏まえて対応予定。

・ まずは国際的に統一されたものさしとなる測定方法を決めることが先決で、その測定結果については、その後の関連する製品規格での対応（表示規定の改定等）等を踏まえ、メーカーが対応するという方向で考えていくのが望ましいと考える。

【質疑、意見交換等】

・ 電磁波の安全性に対して不安を感じている消費者は多いとの意見に対し、検討中の TS では、人が機器からどの程度電磁波から影響を受けるか、その測定方法を規定しているため、早く発行したいと考えているとの原案作成団体からの回答があった。

以上

別添参考2

第 3 回本委員会の主な発言等ポイント

（財）日本規格協会

1. 日時：平成 21 年 10 月 9 日（金）14：00～16：00
2. 出席者（14 名）：

委員長、消費者・消費者関係団体：4名、関係協会等：5名、基準認証ユニット：1名、事務局（JSA）：3名

3. ポイント

各議題における委員からの意見等は以下の通り。

【各リーディングケースの検討状況について】

1. ドアノブ・サッシ
   - 発行予定の TS に規定される建築設計者向けのチェックリストでは、指はさみ防止のためのすき間の幅など、具体的な数値を規定する必要があるのではないか。
   - NITE の人間工学のデータなどを活用し、定量的数値で示すことによってメーカーも客観的な評価が可能になる。定量的に示す方向でスピードを早めて議論してほしい。
2. IH 調理器
   - IH調理器のパワーアップが行われているため、この規格作成の優先順位は高いと考える。
3. 衣類の洗濯マーク表示
   - 家庭用品品質表示法の対象とされているが、実態と法律がかけ離れてきていると思う。
   - 表示方法が改正されて、消費者に分かりやすく、より厳しい基準となるのは望ましい。
4. いす

   （特に意見は無かった）
5. 日用品の抗菌
   - 滅菌、殺菌、抗菌等の用語の違いが分かりにくいので、消費者に情報提供が必要。
6. ガスストーブ

   （特に意見は無かった）

【製品情報提供に関する要望について】

- 製品は時代とともに進化していくため、各業界でも実態に即した表示の検討が必要。
- 分野横断的であり、消費者からの要望が多い取扱説明書について、WG で議論してほしい。

【消費者の標準化ニーズの把握方法について】

- アンケートの手段（Web 等）より先に、要望の抽出方法や集計の仕方を考えるべき。
- Web 調査による不特定多数の消費者の意見の取扱いについても再検討する必要がある。
- 要望の中で消費者が言わんとすることを読み砕いて、分析・把握することが重要。
- 要望の分類に当たっては、基準をどう設定するかがポイントである。

以上

別添参考3

電気掃除機にかかる主な説明及び質疑応答等ポイント

（財）日本規格協会

1. 日時：平成 21 年 11 月 25 日（水）13：30～16：00

2. 出席者（11 名）：

消費者・消費者関連団体：3名、議事関係工業会：1名、議事関係企業：1名、基準認証ユニット：4名、事務局（JSA）：2名

3. ポイント

電気掃除機にかかる要望への対応状況と質疑応答は以下のとおり。

①吸い込み力（吸引性能）について

【対応状況】

- 吸い込み力の試験については、商品テストのように同時に同じ条件の下で試験をする場合には有用である。しかし、測定値の再現性が不足しているため JIS で規定することは難しく、附属書に「参考」と記載している。
- 各メーカーでは、試験機を導入して自主的に試験を行っている。

②紙パックの互換性について

【対応状況】

- 各社とも、紙パックを自社の掃除機の一部として設計しているため、紙パックの純正品を使用した際に掃除機の能力が最大に発揮される。また、各社共通の紙パックでは、ホースの径と紙パックの口の大きさが完全には一致しないため、すき間からゴミが掃除機本体に入り込んだり、紙が破れたりすることによって、モーター等が故障する原因となる可能性がある。
- 掃除機のメーカーの純正品を使用するよう、量販店で消費者に PR を行っている。
- 紙パックの設計においては、口の大きさや形だけでなく、紙質（目の細かさ）、口の周りのダンボールの強度、口の位置（ゴミが紙パックに均一に溜まるよう真ん中に配置）、紙の厚さのバランス（薄いと捕塵力が弱く、厚いと熱が本体にこもって危険）など、様々な工夫が行われている。

【質疑・意見交換】

- 共通品は純正品のおよそ3分の1程度の価格であるが、純正品の方が使いやすいのは確かであり、純正品と共通品の性能の違いを消費者に伝える方法を考えた方がよい。
- 各電気メーカーと共通品製作会社が連携・協力して、共通品の最低限の基準をつくれないかとの意見に対して、紙パックは掃除機のキー・パーツであり、各社独自の技術で製作しているため、共通の紙パックを作るのは困難との回答があった。

③排気の出し方について

【対応状況】

- 排気される空気はゴミと共に吸い込んだ部屋の空気が紙パックで濾されてそのまま排気口から出るものであり、自動車の排気ガスのように別の物質や成分が加わって出てくるものではないことを注意していただきたい。
- 排気の出し方については、単に設計上の問題であり、標準化するようなものでなく、各社の商品設計で対応すべき事項と考える。

④コードの巻き取り速度について

【対応状況】

- コードの巻き取りにはゼンマイを使っているが、一度で最後まで巻き取れないことと、巻取りが速すぎてプラグ部分による怪我や家財への傷つけの危険性があることの双方の要望が考えられる。後者については、「コードの先端を持って巻き取る」等の注意表示で対応している。

・ 理想的には巻き始めから終わりまで一定の速さで確実に巻き取ることであり、技術的にはモーターを利用すれば不可能ではないと考えるが、その分商品価格に転嫁されることになる。

⑤部品の互換性について

【対応状況】

・ 各社の掃除機に合わせたノズル等を付属品としているため、利便性に問題はないと考える。
・ ホースの先端まで通電しているパワーブラシタイプは、不測の組み合わせで事故が発生する可能性もあり、むしろ互換性がないほうが安全であると考える。

【質疑・意見交換】

・ 製品によって付属品の種類が異なるので、製品を購入した際に、前に使っていた製品の部品が使えないことがもったいないとの消費者の意識がこの要望の意図として考えられる。しかし、JIS という観点で、そこまで利便性は必要ないのではと思う。

⑥吸い込み仕事率について

【対応状況】

・ 吸込仕事率は掃除機本体のパワーを示し、実性能を意味する吸い込み力とは異なるため、床材の違いと吸込仕事率とは関係がない。
・ パワーブラシ等機能によって異なるので、床の材質や使用目的に応じた掃除機を選ぶことが大切で、対面販売の際には販売員から説明が行われていると思う。

⑦子供への安全性について（排気の安全性）

【対応状況】

・ 紙パックの性能向上や高性能のフィルターを使用した製品開発を各社とも行っており、フィルターを通して排出される空気にも十分配慮している。
・ フィルターによりゴミやほこりが濾された状態で排気されるが、空気清浄機ではないので、その点は考慮していただきたい。

【質疑・意見交換】

・ 細かい物質（ナノテク）の人体への健康被害が懸念されているため、消費者も排気には敏感になっていると考えられる。
・ 排気中に含まれる微細なものへの基準に対する質問に対し、各社とも自社基準はあり、IEC で、排気中の物質についての試験方法規格が現在改正中であるとの回答があった。この IEC 規格に合わせて掃除機の捕塵性に関する試験方法規格を JIS として作成する方向で検討中。
・ 現在は基準がないため、安全といわれても漠然とした不安がある。測定方法などができればそれに基づいた評価がなされ、消費者への安心につながる。

⑧吸引力について

【対応状況】

・ 各社とも吸引力の差で競争をはかり、製品開発を行っている。
・ 1,000W の入力で、以前は 300W 程度であった吸込仕事率が現在では 500W 以上と改善されており、エネルギーが効率的に利用されるようになっている。

⑨サイクロン型の性能（耐久性）について

【対応状況】

・ 各社の商品設計で対応すべき事項であると考える。
・ 硬い歯ブラシなどで洗えば、フィルターが破れることも考えられるが、普通に使用していれば通常は破れにくいはず。

⑩障害者対応の製品について

【対応状況】

- 業界内で障害者対応の製品に対する議論はないが、設計の段階から対象を広げて検討していくべき課題であると考える。ただし、ON/OFF のボタンの位置まで規定されるとデザインとの兼ね合いもあるので難しい。
- 現在の製品は凸点記号には対応している。
- 掃除機のみではなく、家電全般において幅広く検討すべきであると考える。

【質疑・意見交換】

- ノズルの長さ、重さ、コードレス対応など、車いすでも利用しやすい製品を考えてほしいとの意見に対し、充電式の製品も販売されているが、電池の容量により、持続時間が短くならざるを得ないとの回答があった
- 高齢者・障害者と特別視するのではなく、ひいては一般消費者のためにも優しい製品ということを意識して製品開発に取り組んでいただきたい。

⑪集塵方式について

【対応状況】

- 要望の意図が明確ではないが、標準化する内容ではなく各社で対応すべきであると考える。

【質疑・意見交換】

- ゴミの捨て方については、サイクロン式より紙パックの方がコンパクトでゴミも散らばらなくてよい。

⑫騒音について

【対応状況】

- JIS では、騒音の測定方法と騒音限度値を規定しているが、静かさの基準は人によって異なると考える。
- 掃除機で発生する音は、主にモーター音と風きり音。モーター周りの構造を工夫することで消音しているが、消音の程度はコストや本体の大きさ、重さとの兼ね合いとなる。

⑬製品の安全性について

【対応状況】

- 製品の劣化を防ぐことは出来ないため、異常発生時には点検を行うよう、取扱説明書などで消費者に対する啓蒙を行っている。
- 業界として一律の対応を取り決めているわけではないが、各社では PS 対応として、全ての製品に安全装置（サーマルプロテクター）をつけており、モーター温度が上昇しすぎると自動的に止まる仕組みで安全対策を行っている。

以上の意見交換を基に、今後の課題等について以下の通り取りまとめた。

- 紙パックの標準化：掃除機本体と一体化して性能が発揮されているため、紙パック単体での標準化は難しい。また、紙パックの口のサイズも同じ理由から標準化しにくい。共通品の品質は純正品に合わせられるのかなど、本日の議論の内容をまとめ、検討委員会に報告する。
- 巻き取りコードの速度：技術的に速度を一定にすることは不可能ではないが、費用対効果の面から結論を出すことは難しい。本件は掃除機に限った課題ではなく、同じ構造のコードを有する製品に因るものである。ついては、実際の事故事例があるか検証し、不要な消費者の不安をあおらないよう、正しい情報提供が必要である。
- 排気中の物質の試験方法：IEC 規格ができた際には、JIS化対応も検討される事となるため、その進捗を今後も確認していく。
- 高齢者・障害者対応：高齢者・障害者に配慮した製品は、全ての人に対して配慮された製品という面もあることから、各社の商品設計での前向きな対応に期待したい。　　以上

別添参考4

取扱説明書にかかる主な説明及び質疑応答ポイント

（財）日本規格協会

1. 日時：平成22年2月5日（金）15：00～17：00
2. 出席者（16 名）：

消費者・消費者関係団体：4名、議事関係協会：3名、議事関係企業：2名、基準認証ユニット：3名
一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会：2名、事務局（JSA）：2名

3. ポイント

一般財団法人テクニカルコミュニケーター協会から、以下の説明があり、質疑応答が行われた。

【取扱説明書の考え方について】

- 製品の液晶画面で操作説明の表示が行われる、Web で製品情報が開示されるなど、従来の「取扱説明書」とは異なる方法で製品の情報提供が行われてきており、「使用説明」を広い概念で捉えるべき時期にきている。
- 製品のグローバル化に伴い、企業のコンプライアンスや環境対応なども近年の対応として「使用説明」と関連し、従来とは異なる考え方が必要である。

【国際規格の状況について】

- IEC 62079（Preparation of instructions – Structuring, content and presentation：使用説明の作成－構成、内容及び表示方法）は、当初は大規模プラントの技術者を対象に作成された規格である。取扱説明書のみではなく、Instruction 全般について規定している。
- 現在は、IEC 62079 を改正し、ISO/IEC のダブルロゴで使用説明の通則を規定した規格を作り、その通則の下に個別分野ごとに対応するパート制による規格の構成とすることを検討している。
- 改正する規格では、消費者、高齢者・障害者への対応の考えも取り込んでいる。また、チェックリストを参考事項から規定事項に移行する。また、使用説明の①表記の仕方（文字サイズ等）、②記載すべき内容（項目）、③評価方法を規定する方向。評価方法は新しく追加する規定である。
- ISO/IEC ガイド 37（Instructions for use of products of consumer interest：消費者用製品のための使用説明）は、ガイドでありながら具体的な数値が記載されているなど内容が詳細すぎるため、規格との内容の棲み分けを行うべきとのコメントを IEC 側から ISO 側に提出している。

【質疑・意見交換】

- 液晶ディスプレイの表示は、使用説明であるとみなされているのかとの質問に対し、IEC 規格では、使用説明の範囲とされている。画面での説明がユーザインターフェイスであるか、使用説明であるかの分類は難しいとの回答があった。
- 使用説明は、製品の不具合をカバーできるものではないため、その製品にできることだけではなく「できないこと」も使用説明に記載すべきとの意見があった。

【取扱説明書に関する消費者からの要望について】

消費者の標準化要望調査による回答のうち、取扱説明書に関連する要望及びその対応について、実際の取扱説明書などを参考に意見交換を行った。

- 製品の取扱説明書と設置時の取扱説明書は分けて考えるべきである。
- 使用説明がカバーできる範囲には限界があり、また、それらの運用等について誰が担保するのかが明確になっていない。
- 要望の内容を精査し、ユーザの責任による誤使用かどうかを見極めるべき。
- 取扱説明書に対する要望の共通点として挙げられていることは、「分かりにくい」、「読みにくい」である。「分かりにくい」について、文字が小さいのか、説明が難しいのか等内容を分析すべき。
- 記載内容を理解できるか否かは、ユーザの知識レベル（日本語の理解力、IT 用語の知識等）にも負う

ところが大きいので、一律で考えるのは難しい。

- 取扱説明書を準備編、操作編など別けて工夫している例がある。各社とも試行錯誤しているが、基本操作だけをわかりやすくまとめた簡単ガイドなどは、一定の評価を得られている。
- 液晶画面等の指示に従って途中まで進めたところで操作が分からなくなった場合の対応をどうすべきかが、今後の課題の一つである。リセットボタンを付けるなどの工夫が必要と思うが、液晶画面や音声での指示だけでは複雑な操作は難しい。やはり取扱説明書との併用が分かり易い。
- 地デジ移行への対応に不安を感じている消費者が多い複雑になりがちなので、操作のしやすさが今後の課題である。製品の仕様、設計に関係し、リモコンのデザインも使用説明に入る可能性があるため、使用説明に対する考え方を変える必要もある。
- 地デジ対応については、各メーカーでも自主的に使用説明等の標準化を行っている。TC 協会も JEITA の協力で、説明書の順番の統一を行っている。

以上の意見交換により、以下のとおり取りまとめた。

- 取扱説明書に関連する消費者から要望とその対応については、本 WG での意見交換の内容と合わせて、検討委員会に報告する。
- ISO/IEC での規格開発の動向に合わせて、JIS の整備も検討していく。

以上

別添参考5

第 4 回本委員会の主な発言等ポイント

(財)日本規格協会

1. 日時:平成 22 年 2 月 25 日(木)14:00～16:00
2. 出席者(14 名):

委員長、消費者・消費者関係団体:4名、関係協会等:5名、基準認証ユニット:1名、事務局(JSA):3名

3. ポイント

各議題における委員からの意見等は以下の通り。

【各リーディングケースの進捗報告について】

・ ドアノブに対する要望のみが対応が難しいという報告であったが、その背景としては、方法論が難しい、製品に多面性があるから難しいなど、色々理由が考えられると思う。それらを体系的に把握しない限り、個別製品ごとに対応策を見出そうとするのでは解決は難しい。製品の安全性、操作性の側面などを含めた多角的な視点をもって、消費生活用製品の分野でも、試験方法の開発等を体系的に整理するべきである。

・ 抗菌製品の対応として「新たな表示制度」とは何を想定しているか。また、要望にある抗菌機能のレベルには、どのように対応していくのか。

→ 現在は抗菌試験方法の規格しかないため、JIS マークを付与することはできないので、製品規格を作成して JIS マーク製品とすることも検討される。新たに整備された特定の側面(例えば、環境配慮等)に係るJISに適合したことを示すJISマークも考えられるところ。また、レベルについては検討事項であるが、JIS マークとは別に規格で等級を定め表示事項とすることも考えられる。

・ 国際競争力の強化のためにも、業界だけの対応ではなく、国際提案を視野に入れグローバルな展開を考えた対応が必要。標準化の方向性を明確にして進めていかなければ、意味のない議論になる。

【消費者の標準化ニーズへの対応について】

①WG 開催報告

－ 電気掃除機 WG(2009 年 11 月 25 日)

－ 取扱説明書 WG(2010 年 2 月 5 日)

・ 説明書は色々書かれすぎていると逆に分かりにくくなる。引き算の哲学で、基本的なことのみ記載し、余分なことは書かないというようなことをルール化する際の考え方をとするべき。

・ メーカーでは、基本編、応用編など使い方のレベルに合わせた取扱説明書を作成している。

・ 取扱説明書などに記載される図面は二次元での表現であり、言葉で補足説明しても難しいのではないか。

・ 取扱説明書は、なるべく解り易い絵と文字で表示し、出来るだけ消費者が想像しやすいように努めている。

・ 取扱説明書が複雑化する背景には、製品の多機能、高性能化があるが、海外では価格を下げるために最低限の機能のみの製品が拡がる動きがある。日本の競争力をつけてグローバル化に対応するためにも、同じような思想が必要。

②要望の検討状況(JIS 化対応済案件及び対応困難な案件について)

・ JIS 化対応と判断する際の一般的な拠り所又はルールは何であるか。例えば、経済や技術等の社会環境が変わった場合には、それらに対応してニーズや優先度も変化するため、その際に根拠となる指標があるとよい。

・ 要望の背景を元に、具体的、技術的に判断理由を整理し、俯瞰的な視点で対応していかなければなかな

か解決は難しい。

- 対応困難案件に挙げられている要望の中で、その判断理由が要望にかみ合っていないと思われるものがある。もう少し丁寧に納得できる回答が必要だと思う。JIS や団体規格などがあるということをもって対応済と判断されているのは杓子定規であり、実際に運用状況がどうなっているかまで確認できなければ、消費者の要望へ対応したことにはならない。
- 各団体のマーク制度については、サーベイランス等マークの運用などの実態に信頼性があるのかを確認することが重要。
- JIS が改正される前に作られた製品が現在もそのまま使われている、又は、メーカーが JIS の存在を知らず製品に反映されていないなどの理由から、JIS はあっても実際の製品は改善されていないと消費者の目には映っているものがあると思われる。JIS ができた後の対応を、要望を元に JIS 作りを検討することとは別に、今後考えていく必要がある。
- 個別具体的な案件への対応では、対応の共有化をしにくい。これらの要望を、多くの人を巻き込んで、今後どのように取り扱うかの整理が必要であり、課題である。そのやり方によって、今回の調査結果の価値を上げることもできるし、逆に効果が限定的にもなる。

【消費者の標準化ニーズの把握・抽出・分析方法について】

- 消費者だけではなく、企業も入れてニーズの把握を行うべき。社会的責任の面から、消費者、生産者の役割分担を明確にし、インフラの整備として標準化を位置づけ、全体の底上げをすることが必要。

以上